



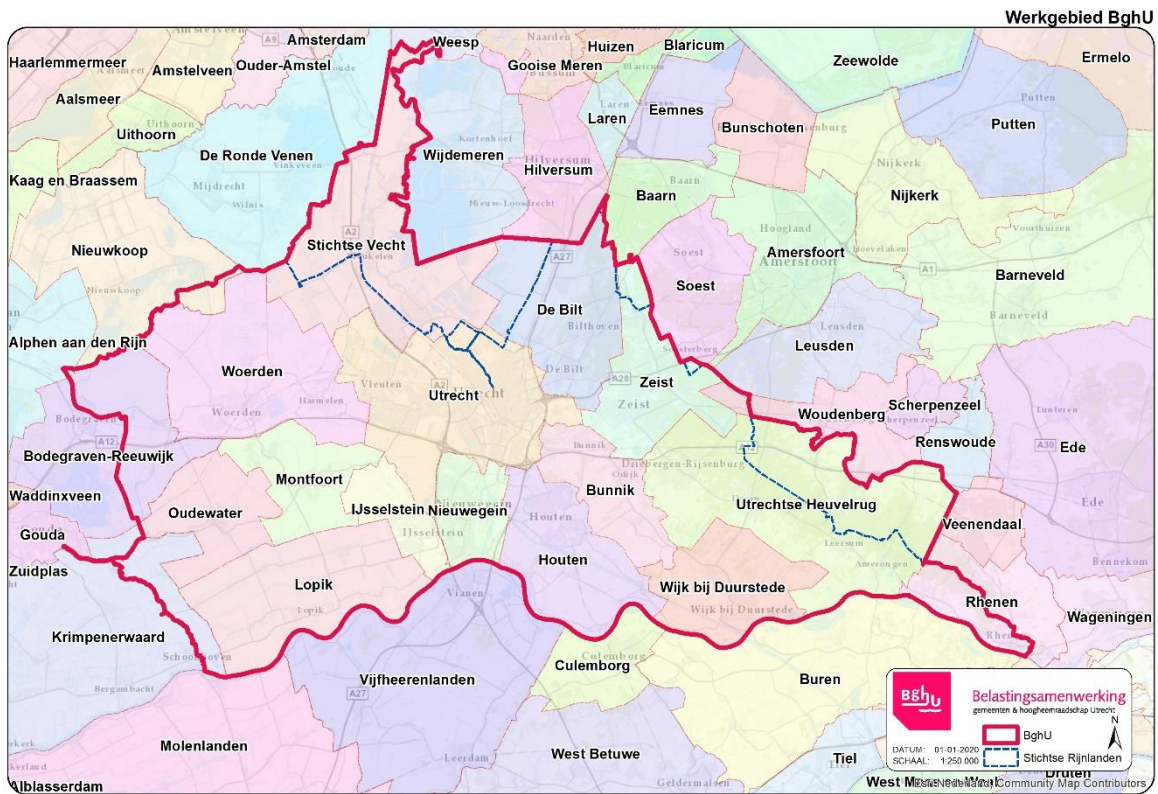
# Belastingsamenwerking

gemeenten & hoogheemraadschap Utrecht

Bestuursrapportage 1 – 2023

Meerjarenperspectief  
BghU 2024 – 2026  
Datum: 28 juni 2023

Belastingsamenwerking gemeenten en Hoogheemraadschap Utrecht



# Inhoudsopgave

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Voorwoord</b> .....  | <b>3</b>  |
| <b>2. Voortgang begroting</b> .....                                  | <b>4</b>  |
| 2.1 Ontwikkelingen BghU .....  | 4         |
| 2.2 Kernproces databeheer .....                                      | 4         |
| 2.2.1. Realisatie en voortgang doelstellingen Databeheer.....        | 5         |
| 2.2.2. Overige ontwikkelingen Databeheer.....                        | 6         |
| 2.3 Kernproces Waardebepaling.....                                   | 7         |
| 2.3.1. Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Waardebepaling ..... | 8         |
| 2.3.2. Ontwikkelingen Waardebepaling .....                           | 8         |
| 2.4 Kernproces Klantcontact.....                                     | 10        |
| 2.4.1 Realisatie en voortgang doelstellingen Klantcontact .....      | 10        |
| 2.4.2 Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Dienstverlening ..... | 10        |
| 2.4.2 Overige ontwikkelingen Klantcontact .....                      | 11        |
| 2.5 Kernproces Innen .....   | 12        |
| 2.5.1. Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Innen 2023 .....     | 12        |
| 2.5.2 Overige ontwikkelingen Innen .....                             | 13        |
| 2.6 Ondersteunende processen .....                                   | 14        |
| <b>3. Financiële tussenstand bestuursrapportage 1</b> .....          | <b>15</b> |
| 3.1 Financiële ontwikkelingen 2023.....                              | 15        |
| <b>4. Personeel, ICT, bedrijfsvoering en risicomanagement</b> .....  | <b>16</b> |
| 4.1 Ontwikkelingen personeel .....                                   | 16        |
| 4.2 Ontwikkelingen ICT .....   | 18        |
| 4.3 Bedrijfsvoering .....  | 20        |
| <b>Vaststellingsbesluit</b> .....                                    | <b>22</b> |

# 1. Voorwoord

Voor u ligt de eerste bestuursrapportage over het jaar 2023 van Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU). In deze rapportage worden de resultaten in de eerste 4 maanden van 2023 afgezet tegen de voornemens zoals deze zijn verwoord in de begroting 2023 en het meerjarenperspectief. In deze bestuursrapportage wordt gerapporteerd op basis van afwijkingen.

## Dienstverlening

Met behulp van de nieuwe software zijn dit voorjaar de belastingaanslagen opgelegd. Deze aanslagoplegging is goed verlopen. Wel is door de ICT-transitie flinke vertraging ontstaan in meerdere processen, zoals oplopende achterstanden in gegevensverwerking. Dit werkt door in de dienstverlening zoals nog een aantal later te verzenden aanslagen en beschikkingen, een toename van af te handelen verzoeken en meer telefoonverkeer. De gestegen WOZ-waarden, de gestegen tarieven en de financiële onzekerheden vanwege de geopolitieke situatie zorgden ook voor meer klantvragen dan voorgaande jaren. BghU heeft ingezet op telefonisch en fysiek contact met de burger bij vragen over de WOZ-waarde, om te voorkomen dat inwoners bezwaar maken en te voorkomen om een No-Cure-No-Pay (NCNP) bureau in te schakelen, met alle maatschappelijke kosten van dien. Het tijdig afhandelen van de enorme hoeveelheid klantvragen en bezwaren verloopt moeizaam met te weinig capaciteit. De krapte op de arbeidsmarkt maakt het lastig om zowel vaste als tijdelijke medewerkers aan te trekken.

In bestuurlijk overleg wordt de ontstane situatie besproken om inzicht te krijgen in de sturingsmogelijkheden en verbeteropties om te besluiten over de uitdagingen met betrekking tot de dienstverlening.

## Financiën

Met het vaststellen van de jaarstukken 2022 is het positieve rekeningresultaat met name bestemd voor de ICT-transitie en voor een teruggave van de deelnemersbijdrage. Tevens is besloten om de vrijval van de reserve ICT tijdelijk niet te effectueren gezien de recente ontwikkelingen.

Dit voorjaar is een begrotingswijziging 2023 vastgesteld en voorgelegd voor zienswijze aan de deelnemers. Deze kenmerkt zich met name door een stijging van personele lasten (CAO-salarissen) en van materiële lasten (ICT-contractkosten en indexeringen leveranciers). In afwachting op eventuele vaststelling van een tweede begrotingswijziging 2023 wordt deze wijziging verwerkt in de nader opnieuw te verrekenen deelnemersbijdrage, rekening houdend met eventuele tussentijdse verschillen van reeds gefactureerde bijdrage.

## 2. Voortgang begroting

### 2.1 Ontwikkelingen BghU

Het jaar 2023 staat in het licht van een behoorlijke ICT-transitie, een aantal nog te houden inkooptrajecten en de interne beheersing van de werkprocessen. De activiteiten hiertoe dragen bij aan het bereiken van onze organisatiedoelen, namelijk goede en betrouwbare dienstverlening en efficiënt objectenbeheer.

#### Processen

Momenteel worden we flink uitgedaagd in het bieden van onze dienstverlening en het continue willen verbeteren.

Een aantal subdoelen wordt niet gehaald vanwege achterstanden in het werk. Deze achterstanden worden veroorzaakt door een combinatie van de volgende factoren:

- Vertraging in conversie van de gegevensbestanden naar de nieuwe software;
- Afwijkingen in historische data en procedures;
- Implementatie nieuwe software en daarmee nieuwe werkwijzen;
- Tekort aan personeel;
- Meer klantvragen dan voorheen.

De achterstanden worden momenteel in beeld gebracht en worden vertaald in een plan van aanpak van activiteiten, met tijdpad en kostenindicatie. Tevens is de vraag of subdoelstellingen in ambitie bijgesteld moeten worden. Over beide aspecten zal worden gerapporteerd in de komende bestuursrapportages.

#### Medewerkers

De organisatieontwikkeling gaat ook over blijvend investeren in onze medewerkers, in kennisdeling en persoonlijke ontwikkeling, onder andere richting datagedreven werken en over samenwerken aan onze dienstverlening.

We zijn voorzien van goed gefaciliteerde werkplekken thuis en op het werk. De huisvesting zal in lijn met de gehele herinrichting van het Stadskantoor worden aangepast op het zogenaamde nieuwe werken. De meest eenvoudige gewenste aanpassingen worden vooruitlopend op deze meerjarenplanning al ingepland voor dit jaar.

Het talent-, team- en leiderschapsontwikkeling in het bijzonder is voor het management reeds gestart en wordt voor alle procesteams ingepland. Tot slot is een loonstijging wegens CAO-wijziging doorgevoerd en is er tussentijds het harde werken tijd voor enige ontspanning.

### 2.2 Kernproces databeheer

Het procesonderdeel databeheer heeft betrekking op het uitvoeren van de Wet waardering onroerende zaken (WOZ) voor de deelnemende gemeenten en (indirect) voor het hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden. Dit procesonderdeel bevat zowel de activiteiten inzake het verzamelen, registreren, bewerken en optimaliseren van de basisgegevens voor de uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken alsmede het bepalen van de WOZ-waarden.

### 2.2.1. Realisatie en voortgang doelstellingen Databeheer

In de begroting 2023 zijn de volgende doelstellingen opgenomen voor het kernproces databeheer:

| Onderwerp                    | Doelstellingen   | Voortgang 2023  |
|------------------------------|--|---|
| Beheer objecten (BAG, BRK)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 99% van alle WOZ-objecten zijn in het belastingstelsel beschikbaar. Van deze objecten zijn alle gegevens actueel en met de juiste status aanwezig.</li> <li>• Alle gegevens die via landelijke voorzieningen of door andere stromen ontvangen worden zijn dagelijks/maandelijks verwerkt.</li> <li>• Er zijn geen achterstanden meer over oudere jaren en binnen het huidige belastingjaar aanwezig.</li> </ul>   | <p>Op dit moment is er een achterstand van 8 maanden bij de verwerking van de BRK en 3 maanden bij de BAG verwerking. Deze zullen in de komende maanden, om de aanslagoplegging niet in gevaar te laten komen, ingelopen moeten worden. Hiervoor worden met het bestuur separate afspraken gemaakt. Er wordt op dit moment niet voldaan aan de doelstellingen.</p> <p>Daarnaast zijn er achterstanden in de verwerking over oudere jaren.</p>   |
| Beheer Eigenaren (BRK)       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle WOZ-objecten kennen een eigenaar. De mutaties die dagelijks binnenkomen via de landelijke voorziening worden per omgaande verwerkt.</li> <li>• Maandelijks worden er koopinlichting formulieren verzonden om de toestand van het object ten tijde van de verkoop vast te leggen en het verkoopcijfer als basis te gebruiken voor een juiste WOZ waarde vaststelling</li> </ul>   | <p>Doordat er grote achterstanden zijn in de verwerking van de BRK, is op dit moment de data van actuele eigenaren van de WOZ-objecten niet betrouwbaar en niet volledig. Met name bij nieuwbouw leidt dit tot problemen omdat er hierdoor geen aanslagen cq beschikkingen verstuurd kunnen worden. Om dezelfde reden zijn er op dit moment grote achterstanden met het versturen van de koopinlichtingenformulieren. Vanaf oktober 2022 zijn er geen formulieren meer verstuurd.</p>   |
| Beheer Gebruikers (NHR, BRP) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 95% van alle WOZ-en heffingsobjecten kent een actuele gebruiker.</li> <li>• De BRP wordt dagelijks verwerkt en kent geen achterstanden.</li> <li>• De NHR is bij en niet-woningen zijn zoveel mogelijk voorzien van een actuele gebruiker. Alle objecten die op leegstand staan zijn zowel administratief als ter plaatse gecontroleerd en staan terecht op leegstand.</li> <li>• Maandelijks worden naar aanleiding van gebruikersmutaties niet-woningen huurinlichtingen verstuurd om de objectkenmerken actueel te houden en de huursommen als basis voor de waardering te gebruiken.</li> </ul> | <p>De gegevens uit de koppeling met de BRP worden dagelijks verwerkt maar de uitval die hieruit ontstaat wordt niet verwerkt waardoor er niet actuele gebruikers in de woningen in het bestand voor komen. Hierdoor kan niet gegarandeerd worden dat 95% van alle woningen beschikt over een actuele gebruiker.</p> <p>Op dit moment is er een achterstand van 8 maanden op de verwerking van de NHR-gegevens. Hierdoor is het onduidelijk hoeveel procent van de gebruikers van niet-woningen actueel is;</p> <p>Er worden door de achterstanden in de verwerking van de NHR geen huurinlichtingenformulieren verstuurd.</p> |
| Beheer Gebruik/ Verbruik     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maandelijks worden alle aangeleverde waterverbruik mutaties gekoppeld, gecontroleerd en verwerkt. Er zijn geen achterstanden in de verwerking.</li> <li>• De aangeleverde gegevens worden voor meer doeleinden gebruikt dan alleen de grondslagen maar kunnen bijvoorbeeld ook gebruikt worden bij de controle van leegstaande woningen/bedrijven of afbakening van objecten.</li> </ul>  | <p>Op dit moment is er 8 maanden achterstand in de verwerking van de aangeleverde waterverbruik mutaties. Hierdoor is er geen goed overzicht over het verbruik en kunnen er geen grondslagen berekend worden waardoor de aanslagen niet verstuurd kunnen worden.</p> <p>De controle op leegstand naar aanleiding van het waterverbruik liggen om die reden dan ook stil.</p>  |

## 2.2.2. Overige ontwikkelingen Databeheer

### Software

Het databeheer is voor het opleggen van aanslagen sterk afhankelijk van de juiste werking van Gouw Belastingen. De afgelopen maanden na de conversie was hier niet altijd sprake van. De meeste issues die door de conversie zijn veroorzaakt zijn grotendeels opgelost maar de conversie heeft er wel voor gezorgd dat er:

- Achterstanden zijn ontstaan in de dagelijkse verwerking van alle binnenkomende datastromen die belangrijk zijn om de basisgegevens die nodig zijn voor het opleggen van de belastingaanslagen en WOZ-beschikkingen volledig en van goede kwaliteit te houden. Afgelopen maand zijn pas de eerste dagelijkse verwerkingen weer zonder grote problemen opgestart maar door de achterstanden is helaas geconstateerd dat daardoor de uitval van deze koppelingen ook groter is dan bij normale verwerking;
- Inzicht kwam in de kwaliteit van de data. Bijkomend ‘voordeel’ van de conversie is dat er duidelijkheid kwam in de kwaliteit van de data die gebruikt is voor de conversie. Daaruit blijkt dat deze data niet van dermate kwaliteit is dat er zonder problemen gewerkt kan worden met de nieuwe software. Voor dit moment leidt dit tot extra uitval en dus werk, op de langere termijn voor betere aanslagen met minder bezwaren en snellere verwerking van de gegevens.

### Projecten

#### Leegstand:

BghU heeft de samenwerking gezocht met de gemeente Utrecht over het project ‘leegstand’ wat sinds enige maanden in Utrecht loopt. Vorig jaar heeft BghU vanuit het belasting oogpunt gekeken naar langdurige leegstand om te onderzoeken of er werkelijk sprake was van leegstand en zo neen, wie de gebruiker is of dat de aanslag eventueel opgelegd kon worden aan de eigenaar. Voor de gemeente Utrecht gaat het om andere criteria en wetgeving maar wel om hetzelfde resultaat namelijk een onderzoek waarom met name woningen langdurig leegstaan in een gemeente met woningnood.

De komende weken zal duidelijk zijn hoe beide organisaties elkaar daarin kunnen versterken en welke gegevens, zonder daarbij de AVG-wetgeving daarbij te overtreden, met elkaar kunnen uitwisselen. Mocht dit uitgekristalliseerd zijn, zal contact gezocht worden met andere deelnemende gemeenten om daarmee ook gelijksoortige afspraken te maken.

Waarderingskamer: BghU heeft in 2021 afspraken gemaakt met zijn toezichthouder Waarderingskamer om gezamenlijk te onderzoeken hoe de organisatie zijn beoordeling van ‘voldoende’ naar ‘goed’ kan krijgen. Een aantal van deze verbeterpunten is opgepakt en/of anders in het proces ingericht. Door de overgang naar een ander belastingsysteem, de conversie perikelen en de achterstanden die hierin zijn ontstaan is afgesproken met de Waarderingskamer dat eerst deze problemen opgelost moeten worden voordat verder gesproken kan worden over een eventueel verbeterde beoordeling.

### Landelijke ontwikkelingen

#### Omgevingswet:

Na een aantal keren uitstel gaat de omgevingswet nu eindelijk per 1 januari 2024 in werking treden. Een aantal zaken is ondertussen wel duidelijk geworden en zal ervoor zorgen dat voor inwoners en ondernemers het eenvoudiger wordt om objecten te bouwen of te verbouwen maar voor organisaties als BghU zal het lastiger worden om de objectkenmerken op orde te houden voor een juist waardevaststelling. Het zal dus nog belangrijker worden om met de BAG samen te werken en tijdig luchtfotosignaleringen uit te voeren en gegevens weer op straat te gaan controleren. Wat de precieze impact zal worden en hoe deze in het proces van belastingen en WOZ vertaald moeten worden, zal de komende maanden meer duidelijk worden.

#### SOR:

De SOR is door landelijke financieringsproblemen voorlopig on hold gezet. Dat betekent niet dat de invoering van de SOR zinloos was en helemaal niet meer uitgevoerd moet worden. Een aantal uitgangspunten die in de SOR doorgevoerd zou worden zal in het kader van de volledigheid en kwaliteit alsnog opgepakt moeten worden. Het project gaat dus, uitgedoed verder onder de naam BAM (Beter, Anders en Minder). Dit zal minder gericht zijn op aanpassingen van wetgeving maar meer op uitvoerbaarheid en kwaliteit van de gegevens. Gegevens waar de WOZ ook gebruik van moet en wil maken.

#### LLBP-community:

Een aantal gemeenten en samenwerkingsorganisaties heeft een community opgericht om te komen tot landelijke procesafspraken over de uitvoering en werkwijzen voor het opleggen van aanslagen gemeentelijke belastingen en WOZ. Een van de voordelen van deze uniforme werkwijze zal zijn dat het eenvoudiger wordt om nieuwe processen in te bedden in de organisatie, voor medewerkers om over te stappen naar een andere organisatie maar ook naar een ander softwarepakket. BghU kijkt samen met een andere gemeenten wat deze community voor het huidige proces kan betekenen en wat de huidige meerwaarde kan zijn.

#### Capaciteit

We hebben in het afgelopen jaar een aantal zeer ervaren specialistische medewerkers zien vertrekken. Het blijkt lastig te zijn om nieuwe medewerkers op gelijk niveau via een sollicitatieprocedure binnen de organisatie te krijgen. Daarom is er naast deze procedure ook gestart om jonge schoolverlaters aan te nemen en ze zelf op te leiden tot specialisten. De eerste drie zijn ondertussen gestart maar het kost tijd en inspanning om hen op gelijkwaardig niveau te krijgen. Verwachting is dat ze eind van het jaar in staat zijn om een aantal taken zelfstandig uit te kunnen voeren. Daarnaast blijft er nog steeds een viertal functies open staan die ingevuld moeten worden. De standaard werkzaamheden binnen deze openstaande functies worden nu door werkstudenten uitgevoerd. Hierdoor wordt er meer tijd vrijgemaakt bij de huidige eigen medewerkers maar dat leidt ook tot druk bij deze medewerkers en tot zorgen over kwetsbaarheid bij vertrek of (langdurige) afwezigheid door bijvoorbeeld ziekte.

## 2.3 Kernproces Waardebepaling

Het kernproces Waardebepaling richt zich op de waardering van objecten en de uitvoering van de Wet WOZ. Uiteindelijk resulteert dit in een waarde die de basis vormt voor de WOZ-beschikking. Onder Waardebepaling valt ook het proces bezwaarafhandeling WOZ. Het proces van de bezwaarafhandeling wordt daarbij sterk beïnvloed door de instroom van WOZ-bezwaren van de zogenaamde NCNP-bureau's. Voor dit jaar is er een enorme toename van de waarde-bezwaren, zowel door belanghebbenden zelf als van de NCNP-bureau's.

De Waarderingskamer ziet toe op de kwaliteit van het WOZ-proces.

### 2.3.1. Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Waardebepaling

De begroting 2023 bevat de volgende kwaliteitsnormen en doelstellingen. De realisatie voor periode 1 2023 is in de laatste kolom weergegeven.

| Procesactiviteit         | Kwaliteitskenmerk  | Doelstelling   | Voortgang 2023  |
|--------------------------|--|--|---|
| Waardebepaling (WOZ)     | Het op grond van de Waarderingskamer tijdig mogen beschikken | Op 28 februari zijn meer dan 98% van alle objecten voorzien van een actuele waarde en kunnen beschikt worden. Het aantal geblokkeerde objecten is tot een minimum gereduceerd. | Op dit moment is 90% van de WOZ-objecten gefiatteerd. Hierdoor is niet voldaan aan de doelstellingen. In 2022 zijn wij gestart met de nieuwe waarderingsapplicatie. Ondertussen is gebleken dat het model op sommige punten verfijning behoeft. Derhalve is met de Waarderingskamer afgesproken om te gaan voor kwaliteit en waarden extra te controleren. Daardoor duurt het langer voordat objecten op beschikking worden gebracht. |
| Afwikkeling WOZ-bezwaren | Afhandeling van de WOZ-bezwaren binnen bepaalde termijnen    | 90% van alle bezwaren zijn voor 1 oktober gereed, de overige 10%, die in de loop van het jaar zijn binnengekomen, voor 31 december.  | Op de bezwaren van voorgaande jaren is een achterstand ontstaan door de conversie en implementatie van de nieuwe applicaties. De afgelopen maanden is een inhaalslag gemaakt op de bezwaren van 2022 voor wat betreft de NCNP bezwaren.   |

### 2.3.2 Ontwikkelingen Waardebepaling

#### Nieuw onderzoek uitkomsten No Cure No Pay.

De Waarderingskamer start in april 2023 opnieuw een onderzoek NCNP-bureau's over 2022 naar het percentage gehonoreerde bezwaren NCNP en naar de reden van verlaging. Reden is dat de staatssecretaris van Financiën de Tweede Kamer heeft gemeld in de loop van 2023 voorstellen te doen op de proceskostenvergoeding voor WOZ-bezwaren te verminderen. De Waarderingskamer wil van alle belastingorganisaties extra gegevens om de informatie uit de LV-WOZ aan te vullen. Later dit jaar zullen de uitkomsten van het onderzoek gedeeld worden.

Met onze leveranciers zijn we recent gestart met efficiëntieslagen om de grote hoeveelheid bezwaren zoveel mogelijk op tijd dit jaar te kunnen afronden.

#### Vernieuwd taxatieverslag

In de aprilinventarisatie (vragenlijst) van de Waarderingskamer worden er vragen gesteld of het vernieuwde taxatieverslag al in gebruik is genomen door de organisatie. Op dit moment staat dit vernieuwde taxatieverslag op de planning voor 2024. Het moet de burgers meer inzicht verschaffen hoe de waarde tot stand is gekomen door het meer verstrekken van gegevens op het nieuwe taxatieverslag.



### Informeel contact belanghebbenden.

Informeel contact met belanghebbenden staat volop in de belangstelling. Onze open dagen op locatie bij onze deelnemers, na het verzenden van de beschikkingen, zijn zeer goed bezocht. Door de extra aandacht via de landelijke media om direct contact op te nemen met je belastingorganisatie heeft dit geresulteerd in extra inzet aan de telefoon en terugbelverzoeken maar ook extra inzet op locatie.

### Artificial Intelligence

Onze waarderingsapplicatie bevat ook een onderdeel AI waarin gebruik wordt gemaakt van gegevens uit de diverse basisadministraties, zoals de BAG en transacties vanuit het Kadaster. Dit moet de komende verder worden verfijnd zodat we de AI-waarden als controlemiddel kunnen afzetten tegen onze modelwaarden. De bestanden moeten eerst voldoende openbare gegevens bevatten zodat met een betrouwbare dataset kan worden gewerkt. Bij enkele belastingorganisaties die al langer werken met de waarderingsapplicatie worden goede resultaten geboekt. BghU zal deze ontwikkelingen ook nauwgezet blijven volgen.

### Capaciteit waardebeoordeling

Begin van dit jaar zijn er veel reacties van burgers binnengekomen op de beschikkingen 2023. De capaciteit van de taxateurs is ingezet op de telefonische terugbelverzoeken. Ook de locatiedagen bij onze deelnemers zijn goed bezocht. Dit heeft een enorme druk op onze capaciteit gelegd. Begin van dit jaar is een van de vier vacatures vervuld door een aankomend taxateur. Deze medewerker gaat starten met de opleiding tot WOZ-taxateur. Drie vacatures zijn op dit moment lastig in te vullen vanwege de krappe arbeidsmarkt. Op dit moment is het processteam zeer kwetsbaar aangezien de specialismen niet qua kennis uit te breiden is.

### Capaciteit bezwaarafhandeling

Dit procesonderdeel draagt zorg voor het versturen van een correcte uitspraak op bezwaar. Door het vertrek van 2 medewerkers zijn hier vacatures ontstaan. De vacature van coördinator zal op korte termijn door een tijdelijke kracht moeten worden vervuld door de huidige stand van zaken op de WOZ-bezwaren. De Waarderingskamer zal toezien op de wettelijke termijnen die voor de afhandeling van WOZ-bezwaren gelden.

### Proceskostenvergoeding

De afgelopen jaren hebben een verschuiving laten zien van meer ingediende bezwaren door de NCNP. Voor 2023 is dat op dit moment 50% belanghebbenden en 50% NCNP.

### Stand van zaken WOZ-bezwaren

| Rubriek              | 1-5-2023 | 1-5-2022 | mutatie |
|----------------------|----------|----------|---------|
| WOZ-bezwaarschriften | 23.927   | 7.829    | 305,6%  |

| Rubriek              | Afhandeltermijn   | 1-5-2023 | 1-5-2022 |
|----------------------|-------------------|----------|----------|
| WOZ-Bezwaarschriften | < 12 weken gereed | 5%       | 16%      |

#### Korte verklaring van 5% afhandeltermijn

De medewerkers en inhuur bezwaarafhandeling hebben gezorgd voor het zoveel mogelijk administratief op orde zijn, dus controle op machtigingen, versturen taxatieverslagen, inboeken ambtshalve bezwaren e.d.

Gemiddeld wordt, gelet op voorgaande jaren, ongeveer 30% qua waarden aangepast. Er zijn op dit moment drie keer zoveel objecten in bezwaar, dat zou kunnen betekenen dat de proceskostenvergoeding vergelijkbaar gaan stijgen.

Om proceskostenvergoeding te verminderen is er met een NCNP-bureau een afwijkende afspraak gemaakt over de eventuele te vergoeden proceskosten. Hierbij hoeft bij een toegekend bezwaar er geen 1 punt maar 0,75 punt te worden toegekend.

## 2.4 Kernproces Klantcontact

Binnen het kernproces Klantcontact worden werkzaamheden verricht die betrekking hebben op direct contact met de klant zoals telefonie en loket. Daarnaast behandelen de medewerkers de binnengekomen post (brieven en contactformulieren). Tevens worden de binnengekomen bezwaarschriften afgehandeld binnen de diverse clusters.

### 2.4.1 Realisatie en voortgang doelstellingen Klantcontact

Geen afwijkingen te melden.

### 2.4.2 Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Dienstverlening

Zoals voorgenomen voor het uitvoeringsprotocol 2023.

#### *Telefonische dienstverlening*

| Procesactiviteit           | Kwaliteitskenmerk  | Doelstelling                           | P1 2023 | P1 2022 |
|----------------------------|--|--|---------|---------|
| Communicatie (telefonisch) | Op een vriendelijke en professionele wijze de klant te woord staan | Binnen 60 seconden de telefoon opnemen | 20%     | 49%     |
|                            |  | Maximaal 1x doorverbinden              | 99%     | 99%     |
|                            |  | Terugbelafsprak binnen twee werkdagen  | 30%     | 95%     |

#### Toelichting:

Ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar is de telefonische dienstverlening in P1 achteruitgegaan. Door de ICT-transitie en de daarbij horende freeze-periode is de regelmaat in sommige maandelijkse processen tot stilstand gekomen. Deze processen zijn in P1 langzaam (en in beperkte mate) weer opgestart, maar leverde door die doorbroken regelmaat ook veel telefoonverkeer op. De zelfhulp-mogelijkheden in het nieuw ingerichte digitale loket was wettelijk voor de klant en leverde veel vragen op, ook omdat gedurende P1 nog enkele processen moesten worden ingeregeld (iDeal, eMandaat). De toegenomen WOZ-waarden, de gestegen tarieven en de financiële onzekerheden vanwege de geopolitieke situatie zorgden ook voor meer klantvragen dan voorgaande jaren. Door beperkte capaciteit aan de telefoon (prioriteit bij het op aanslag brengen van geconverteerde data), kwam dit telefonische aanbod bij een kleinere groep medewerkers te liggen. Daarentegen had BghU ingezet op (telefonisch) contact met de burger bij vragen over de WOZ-waarde, om NCNP-bureaus de wind uit de zeilen te nemen en WOZ-bezwaar te voorkomen. Het succes beet ons in de staart: te veel aanbod, zowel voor de telefoon als op locatie en te weinig capaciteit om alle klantvragen tijdig op te pakken. Dit had veel herhaalverkeer als gevolg. Net als voorgaande jaren heeft BghU niet alle aanslagen in februari kunnen opleggen. Echter dit jaar is daar meer telefoonverkeer over ontstaan.

#### *Bezwaren en afwikkeling*

#### Bezwaarschriften (woz bezwaren zie 2.3.1.)

| Rubriek  | 1-5-2023 | 1-5-2022 | mutatie  |
|----------|----------|----------|----------|
| Algemeen | 5.534    | 5.039    | + 9,8 %  |
| Parkeren | 5.556    | 6.112    | - 10,0 % |
| Totaal   | 11.090   | 11.151   | - 0,2 %  |

### Afhandeltermijnen bezwaarschriften (woz bezwaren zie 2.2.2)

| Rubriek  | Afhandeltermijn  | 1-5-2023 | 1-5-2022 |
|----------|------------------|----------|----------|
| Algemeen | < 6 weken gereed | 22%      | 66%      |
| Parkeren | < 6 weken gereed | 19%      | 13%      |

Het aantal bezwaarschriften is ten opzichte van dezelfde periode in 2022 niet toegenomen, maar het aandeel heffingsbezwaren is wel toegenomen. Dit heeft deels te maken met de conversie naar aanleiding van de ICT-transitie. Vanwege de conversie heeft het opleggen van aanslagen tijdelijk stilgelegen. De inhaalslag in het opleggen van aanslagen levert ook een grotere stroom aan bezwaarschriften op. Daarnaast heeft het onderdeel bezwaarafhandeling bij de inrichting van het belastingstelsel vertraging opgelopen, waardoor het proces later is gestart dan voorgaande jaren.

Het overgrote deel van de bezwaarschriften heeft betrekking op de naheffingsaanslagen parkeerbelasting. Ondanks een kleine afname van het aantal bezwaarschriften en verbeteringen aan de kant van de gemeente Utrecht als aan de kant van BghU, blijft het bezwaarpercentage voor parkeerbelasting significant hoog. Zeker ten opzichte van de heffingsbezwaren voortkomend uit het gecombineerde belastingaanslagen.

| Procesactiviteit         | Kwaliteitskenmerk                   | Doelstelling              | PI 2023 | PI 2022 |
|--------------------------|-------------------------------------|---------------------------|---------|---------|
| Aanvragen kwijtschelding | Correcte en tijdige uitspraken      | Afwikkelen binnen 8 weken | 47%     | 33%     |
| Beroepen                 | Percentage aantal gegronde beroepen | Maximaal 35% gegronde     | 31%     | 37%     |

Het aantal aanvragen dat resulteert in werkvoorraad (daar waar de medewerker nog wat mee moet doen) blijft achter bij de prognose voorafgaand aan 2023. Door de veranderde financiële situatie van veel huishoudens, vanwege de economische situatie in Nederland, was er een stijging van het aantal kwijtscheldingverzoeken verwacht. Deze stijging blijft tot nu toe uit. De oorzaak hiervan is (nog) niet helemaal duidelijk. De burgers die wel kwijtschelding aanvragen, maken kennis met een veranderd proces, wat grotendeels ten aanzien van de klant is verbeterd: klanten kunnen toestemming verlenen voor het automatisch toetsen van hun financiële toestand waaruit een advies vanuit het Inlichtingenbureau (IB) voortkomt. Met dit advies kan BghU besluiten om kwijtschelding te verlenen, of niet. Wat nieuw is, is dat klanten zelf toestemming kunnen verlenen in ons digitale loket Mijn BghU. Deze toestemming werd voorgaande jaren middels een natte handtekening bevestigd. Daarnaast zijn de momenten van toetsing geïntensiveerd: van enkele keren per jaar naar tweewekelijks, waardoor klanten sneller een uitspraak krijgen op hun verzoek om kwijtschelding. Klanten die uit de toetsing vallen, krijgen sneller een verzoek voor aanvulling van gegevens, waardoor ook dit proces sneller loopt dan voorgaande jaren. Dit proces is nieuw en komt langzaam op stoom.

## 2.4.2 Overige ontwikkelingen Klantcontact

### Nieuw belastingpakket

Het gebruik van de belastingsoftware GouwIT heeft enkele processen verbeterd, waardoor sommige processen sneller verlopen, ons meer inzicht geven en de zelfredzaamheid van de klant verbeteren. Te denken valt aan het kwijtscheldingsproces, waarbij de twee wekelijkse toetsing de snelheid van de afhandeling bevordert. Het invorderingsproces in GouwIT geeft ons meer inzicht in de openstaande posten, waarbij we de invordering slimmer kunnen aanpakken. In het digitale loket kunnen klanten met eMandaat bij hun eigen bank een incassomachtiging voor BghU afgeven. Hierdoor is het stoplichtenkaartje verleden tijd en ligt de administratieve kant van de machtigingen bij de bank, waardoor de kans op fouten kleiner wordt. Dit bevordert het invorderingsproces. Daarentegen moet een

groot gedeelte van dwanginvordering (m.n. deurwaarders) nog ingericht worden. Ook de baliefunctie is nog in ontwikkeling; de betaalzuil bij de balie moet aansluiten op GouwIT. Hierdoor kunnen wij aan de balie nog niet alle dienstverlening bieden die we willen. Aan de andere kant lopen we achter met de regulering van het dagelijkse klantcontact. Het contactformulier op onze website zorgt voor meer administratieve handelingen, dan dat het ons gemak oplevert. Het levert vertragingen en herhaalverkeer op in het klantcontact. Het bezwaarproces loopt, maar kan nog wat verbeteringen gebruiken, waardoor we het contact met de klant beter kunnen stroomlijnen.

### Parkeerbelasting

De instroom van parkeerbezwaren naar aanleiding van een opgelegde naheffingsaanslag parkeren is nog steeds hoog. Zo'n 20% van alle naheffingsaanslagen komen in een bezwaartraject. Dit percentage wordt veelvuldig besproken in de gesprekken tussen de gemeente Utrecht en BghU, met als doel de processen zo in te richten dat het voordelen oplevert voor Utrecht (minder vernietigde naheffingsaanslagen), voor BghU (minder bezwaarschriften), maar vooral voor de burgers en bedrijven (minder vaak onnodige naheffingen ontvangen).

### Communicatie

In de periode voor het grote kohier heeft BghU met behulp van een communicatieadviseur zowel de website als de belastingaanslag herschreven, met als doel om burgers te verleiden om bij vragen over de WOZ-waarde contact met BghU op te nemen. De achterliggende gedachte was: in een gesprek met de burger kan de taxateur snel schakelen, een bezwaar voorkomen of ambtshalve oppakken. De burger wordt gehoord, de taxateur heeft invloed op zijn werkvoorraad voor de rest van het jaar en – het belangrijkste – de burger gaat niet bij een No Cure No Pay-bureau bezwaar indienen. Hierdoor kan de taxateur invloed uitoefenen op de stijging van de proceskostenvergoeding. Voor BghU op locatie heeft er in samenwerking met de communicatieadviseur een social media-campagne plaatsgevonden. Het resultaat was overweldigender dan BghU aankon; overvolle wachtkamers bij 'BghU op locatie' en veel telefoonverkeer en terugbelverzoeken. BghU heeft door meer aanbod dan capaciteit niet de dienstverlening kunnen bieden die het wilde.

Omdat het belang van communicatie in de afgelopen maanden steeds sterker is geworden, gaat BghU een communicatieadviseur werven. Temeer BghU bewust is van de veranderde samenleving, waarbij het goed communiceren naar de burger steeds belangrijker worden; brieven, website, campagnes.

## 2.5 Kernproces Innen

Het team houdt zich bezig met het voorbereiden van de dossiers voor de deurwaarders, schuldsaneringen, faillissementen en het innen van de belastinggelden door middel van allerlei vormen van beslag, betalingsregelingen en het afhandelen van kwijtscheldingsverzoeken. Tevens houdt het team zich bezig met het verwerken van betalingen. Zowel de binnendienst als de deurwaarders zetten bij de tenuitvoerlegging (de laatste handeling om tot inning van de belastinggelden te komen) zwaar in op contact met de belanghebbenden. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de geografische- en omgevingskenmerken om de juiste aanpak die past bij de situatie in te kunnen zetten.

### 2.5.1. Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Innen 2023

Zoals voorgenomen voor het uitvoeringsprotocol 2023.

De begroting 2023 bevat de volgende kwaliteitsnormen en doelstellingen. De realisatie voor periode 1 2023 is in de laatste kolom weergegeven.

| Procesactiviteit         | Kwaliteitskenmerk   | Doelstelling                                 | P1 2023 | P1 2022 |
|--------------------------|---|--|---------|---------|
| Invorderingsmaatregelen  | Nastreven van de volledige betaling van de belastingaanslagen | < 3% van de vorderingen ouder dan 1 jaar     | 1,53%   | 1,27%   |
|                          |   | < 1% van de vorderingen ouder dan 18 maanden | 0,70%   | 0,35%   |
|                          |   | < 0,01 ouder dan 3 jaar                      | 0,45%   | 0,30%   |
| Aanvragen kwijtschelding | Correcte en tijdige uitspraken                                | Afwikkelen binnen 8 weken                    | 47%     | 33%     |

Het proces van de dwanginvordering heeft door de systeeminrichting sinds september 2022 voor een groot deel stilgelegen. Het innen van belastinggeld (iDeal, eMandaat/automatische incasso, overschrijven) is grotendeels ongestoord doorgegaan. Echter, de invorderingsmaatregelen die de afdeling kiest bij het niet binnenkrijgen van het belastinggeld, met herinneringen, aanmaningen, dwangbevelen en loonvordering, is langzaamaan aan het opstarten, met oog voor klantvriendelijke oplossingen (eerst een kosteloze herinnering).

### 2.5.2 Overige ontwikkelingen Innen

Binnen het team verzoek tot betalen zijn er twee collega's opgeleid tot senior medewerker Invordering. De opgedane kennis wordt ingezet om het invorderingsproces te verbeteren en (nog) meer klantgericht te maken. Waarbij er per situatie wordt gekeken hoe het resultaat gehaald kan worden: is dat met een betalingsregeling op maat, is dat met dwanginvordering of is dat middels een standaardproces daar tussenin? Daar waar de standaardprocessen kunnen worden toegepast, daar wordt het toegepast, is dat met meer contact met de burger, dan meer contact met de burger. Volgens de adviezen van de ombudsman. Door een betere analyse van de data, probeert het team gericht resultaat te halen (laaghangend fruit versus een ingewikkeld invorderingstraject). Betere samenwerking met externe partners moet voorkomen dat we onnodig werk veroorzaken: dit zal het invorderingstraject effectiever en efficiënter maken.

## 2.6 Ondersteunende processen

Binnen het programma overhead zijn er voor BghU de volgende doelstellingen:

- Verkrijgen van software welke aansluit bij gestandaardiseerde, optimale werkprocessen
- Kantoorautomatisering en -inrichting passend bij hybride werkvorm (deels thuis, deels kantoor, videobel mogelijkheden, flexibele kantoorindeling voor diverse werkvormen en -groepen)
- Klachtenbehandeling, klachten naar tevredenheid af te handelen
- Optimale communicatie uitingen, conform geldende overheidsuitgangspunten
- Regievoering, ambtelijke efficiënte en eenduidige afstemming met onze deelnemers
- Voortgang rapporteren belastingopbrengsten
- Het team Juridische zaken biedt juridische ondersteuning intern en aan de deelnemers
- Het team Informatievoorziening faciliteert gevraagd of ongevraagd de informatievoorziening en of deze gebruiksvriendelijk, efficiënt, effectief en veilig beschikbaar is voor BghU en de belastingplichtigen.
- Uitvoering geven aan de AVG en informatieveiligheid (voldoen aan de BIO)

In 2023 worden de volgende activiteiten ontwikkeld.

- Kantoorautomatisering: op basis van Programma van Eisen, leveranciersselectie en implementatie, kantoorinrichting in afstemming met Utrecht na evaluatie uitkomst (eind 2022). Momenteel vindt onder externe begeleiding de aanbesteding plaats voor IV kantoor- en thuiswerkplekken.
- Klachtenbehandeling: verbeterpunten voorgaande jaar destilleren en toepassen. Conform de klachtenverordening rapporteert de klachtencoördinator jaarlijks via het jaarverslag over de afhandeling van de klachten in het vorige jaar. Dit jaarverslag is in de bestuursvergadering van 30 maart jl. vastgesteld. Wanneer er aanbevelingen voortkomen uit de klachten dan worden deze opgepakt. Gezien inrichtingsaspecten van ondersteunende software na conversie kan het zijn dat ontvangen klachten buiten de termijn afgehandeld gaan worden. De inventarisatie hiertoe wordt momenteel bijgewerkt.
- Communicatie: op basis van een communicatieplan diverse activiteiten ondernemen. In de ontwerpbegroting 2024 wordt voorzien in een communicatieadviseur. Tot die tijd zijn de communicatie activiteiten beperkt tot verbeteringen in de communicatie uitingen richting de inwoners.
- Regievoering: additionele vragen buiten het Uitvoeringsprotocol om centraal coördineren en mogelijke aanvullende afspraken over maken. Het aantal additionele vragen buiten het protocol om neemt toe en worden besproken via de Regielijn. Het kan zijn dat niet (tijdig) voorzien kan worden in deze additionele wensen. Na de jaarlijkse evaluatie van het protocol is deze geactualiseerd en is een toevoeging gedaan in geval van het aanpassen van de dienstverlening.
- Conform het Uitvoeringsprotocol worden drie voortgangsrapportages per jaar aangeboden op afgesproken data, over de belastingopbrengsten per deelnemer. De eerste rapportage staat gepland op eind mei.
- Juridische ondersteuning: behandelen beroepsprocedures, redigeren verordeningen, interne en externe advisering, kennisoverdrachten ondersteunen primaire processen. Mede als gevolg van het toenemende aantal beroepsprocedures is meer behoefte aan juridische administratieve ondersteuning en wordt dit bijgehouden en geëvalueerd om te bepalen of de huidige formatie toereikend is. In de ontwerpbegroting 2024 is voorzien in extra formatieruimte hiertoe.
- AVG: op basis van voorgaande jaren evalueren of capaciteit nog toereikend is voor de vakkundige inzet van de Functionaris Gegevensbescherming en CISO en of aan de geldende eisen zelfstandig kan blijven worden voldaan. De BIO-analyse is recent afgerond, de risico's zijn geprioriteerd en acties zijn gedefinieerd. Momenteel worden deze vertaald naar o.m. de CISO-werkzaamheden en de omvang hiervan.

### 3 Financiële tussenstand bestuursrapportage 1

Dit hoofdstuk bevat de financiële ontwikkelingen van de eerste periode waarover BghU verantwoording aflegt. Dit betekent dat de cijfers en de prognose gebaseerd is op de informatie die vanaf januari tot en met april 2023 bij BghU bekend was. Ook zijn de structurele effecten uit de jaarrekening 2022 verwerkt in deze bestuursrapportage.

#### 3.1 Financiële ontwikkelingen 2023

| Financieel beeld 2023               |                   |                        |                   |                         |
|-------------------------------------|-------------------|------------------------|-------------------|-------------------------|
|                                     | Begroting 2023    | Begr. 2023 na 1e wijz. | Prognose 2023     | Beeld tov 1e begr.wijz. |
| Rente & Afschrijving                | -                 | -                      | -                 | -                       |
| Personele lasten (inclusief inhuur) | 10.513.000        | 10.717.288             | 11.067.744        | 350.456                 |
| lasten personeel in dienst          | 10.341.500        | 10.537.288             | 10.887.744        | 350.456                 |
| inhuurlasten                        | 171.500           | 180.000                | 180.000           | -                       |
| Materiële lasten                    | 6.565.411         | 7.402.261              | 7.417.261         | 15.000                  |
| ICT-transitie naar SaaS eenmalig    | 473.000           | 473.000                | 473.000           | -                       |
| ICT contractkosten jaarlijks volume | 1.482.466         | 2.108.854              | 2.173.854         | 65.000                  |
| Bedrijfsvoeringskosten              | 3.459.946         | 3.670.407              | 3.620.407         | -50.000                 |
| Proceskostenvergoeding WOZ          | 1.150.000         | 1.150.000              | 1.150.000         | -                       |
| Onvoorzien                          | 100.000           | 100.000                | 100.000           | -                       |
| <b>Totaal Lasten</b>                | <b>17.178.411</b> | <b>18.219.549</b>      | <b>18.585.005</b> | <b>365.456</b>          |
| Dwangbevelen                        | 1.350.000         | 1.400.000              | 1.400.000         | -                       |
| Overig                              | 55.000            | 55.000                 | 65.000            | 10.000                  |
| <b>Totaal Baten</b>                 | <b>1.405.000</b>  | <b>1.455.000</b>       | <b>1.465.000</b>  | <b>10.000</b>           |
| <b>"Te dekken" bedragen</b>         | <b>15.773.411</b> | <b>16.764.549</b>      | <b>17.120.005</b> | <b>355.456</b>          |
| <b>Geraamde deelnemersbijdragen</b> | <b>15.773.411</b> | <b>16.764.549</b>      | <b>17.115.005</b> |                         |

Het eerste financiële beeld ten opzichte van de 1e begrotingswijziging is overall een nadeel van ruim € 355.000. Grotendeels hangt dit samen met de vast stellen 2e begrotingswijziging waarin de CAO van de personeelslast nog niet is verwerkt.

Voor de overige lasten zijn per saldo op dit moment nadelige lasten van € 5.000 geprognosticeerd waarbij op dit moment verwacht wordt dat dit uit eigen middelen kan worden afgedekt. Enerzijds is er een nadelig beeld op ICT-contractkosten jaarlijks volume (een saldo van nadelen op de jaarlijkse Oracle-kosten die nog een jaar extra doorlopen, aanvullende onderhoudskosten belastingstelsel en rapportagetool in combinatie met voordelen op de onderhoudskosten op de afgeschaalde infrastructuur). Op de bedrijfsvoeringskosten hangt het verwachte voordeel hoofdzakelijk samen met een lagere prognose van de kosten print- en drukwerk. De post overige baten valt naar verwachting dit jaar voordeliger uit in verband met een toename in de doorbelasting van de bijsluiters bij opgelegde woonlastenaanslagen.

## 4. Personeel, ICT, bedrijfsvoering en risicomanagement

### 4.1 Ontwikkelingen personeel

In deze paragraaf informeren wij u over de ontwikkelingen op het personele vlak.

#### **Strategische personeelsplanning**

De komende jaren zal BghU te maken krijgen met in- en externe ontwikkelingen die invloed hebben op het personeelsbestand van BghU. Hierbij valt o.a. te denken aan digitalisering en robotisering, het steeds groeiende belang van data, een krappere wordende arbeidsmarkt en uitstroom van pensioengerechtigden. Verwachting is dat deze ontwikkelingen o.a. gevolgen hebben voor de inhoud van functies, (gevraagde) kennis, vaardigheden en competenties van medewerkers en de arbeidsmarktbenadering. Om in te spelen op de ontwikkelingen zal het strategisch HR-beleid zich hier de komende jaren op richten. Met strategische personeelsplanning wordt hiervoor de basis gelegd. Dit is een instrument om het huidige personeelsbestand in kwalitatieve en kwantitatieve zin af te zetten tegen hetgeen in de toekomst nodig is en vervolgens te bepalen welke acties ondernomen dienen te worden om dit te realiseren. Op basis van alle data en opbrengsten van interne besprekingen zullen de pijlers van het strategische HR-beleid voor de komende jaren (her)benoemd worden en een vertaalslag gemaakt worden naar een concreet actieplan.

#### **Opleiding en ontwikkeling algemeen en traject talent-, team- en leiderschapsontwikkeling in het bijzonder**

##### *Algemeen*

In een steeds veranderende maatschappij en gezien bovengenoemde ontwikkelingen is het noodzakelijk om wendbaar te blijven. Het continu blijven leren en ontwikkelen is dan ook een belangrijk HR-thema, voor nu en de toekomst. Binnen dit kader wordt veel aandacht besteed aan opleiding en ontwikkeling. Begin 2022 is het opleidings- en ontwikkelingsplan 2022-2023 is vastgesteld. Hier wordt momenteel verder uitvoering aan gegeven. In dit plan zijn doelen en activiteiten op het gebied van kennis-, competentie- en talentontwikkeling opgenomen. Ook volgt een aantal medewerkers een individuele (beroeps)opleiding om hun kennis te verbreden en/of hun loopbaanmogelijkheden te vergroten. Zo heeft bijvoorbeeld een aantal nieuwe medewerkers een basisopleiding op het gebied van lokale belastingen gevolgd (of gaat deze nog volgen). In april 2023 hebben ook een aantal nieuwe medewerkers een opleiding op het gebied van invordering met succes afgerond. Ook wordt vakinhoudelijke kennis digitaal uitgewisseld binnen en tussen de procesteams, wordt deelgenomen aan commissies en bestuur van de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen (LVLB) en wordt het Nano Learning-programma 'Bewustwording informatiebeveiliging en Privacy' gevolgd.

##### *Traject talent-, team- en leiderschapsontwikkeling*

We willen ervoor zorgen dat BghU een organisatie is (en blijft) met een prettig werkklimaat waar mensen met plezier kunnen (samen)werken en zich met positieve energie dagelijks inzetten om de doelen van hun team en van BghU te bereiken. Dit bereiken we mede door medewerkers zoveel mogelijk te laten doen waar zij goed in zijn en door effectiever gebruik te maken van de talenten van medewerkers. Verwachting is ook dat een positieve, talentgerichte organisatie de actieve betrokkenheid, productiviteit en binding van medewerkers vergroot, verzuim verlaagt en de kwaliteit van de dienstverlening verhoogt. Om deze reden zijn wij voornemens om een organisatie breed traject in te zetten dat gericht is op talent-, team- en leiderschapsontwikkeling met ieders talenten/sterke punten als basis. Het Managementteam is hier in het laatste kwartaal 2022 mee gestart en rond het binnenkort af. Verwachting is dat het gehele traject eind 2023 is afgerond.

#### **Gesprekken functioneren en ontwikkeling**

Ook dit jaar worden met alle medewerkers gesprekken gevoerd over functioneren en ontwikkeling. Dit heeft een doorlopend karakter. In deze gesprekken wordt o.a. gesproken over de bijdrage die de medewerker levert (of wilt leveren) aan goede en betrouwbare dienstverlening, over werkplezier, opleidings- en ontwikkelingsbehoefte etc. Daarnaast staat het de medewerker ook vrij om te allen tijde een gesprek met de leidinggevende aan te gaan als daar behoefte aan is.



### **Formatie en bemensing**

BghU heeft op peildatum 30 april 2023 een personeelsbestand van circa 109 FTE (120 medewerkers). Op basis van de loonsom is ongeveer ruimte voor 126,5 FTE wanneer het volledige budget gebruikt wordt voor medewerkers in dienst van BghU. De vrije vacatureruimte wordt op dit moment ingezet als budget voor de flexibele schil.

In de eerste 4 maanden van dit jaar zijn 5 nieuwe medewerkers in dienst gekomen en zijn 4 medewerkers uit dienst getreden.

Wegens de aanhoudende groei van WOZ bezwaren (en beroepen) en de kosten en risico's die hiermee gemoeid zijn is de coördinatie voor dit specifieke onderdeel in de lijn geformaliseerd. Hiervoor is aanwezige formatieruimte benut vanuit de overhead naar het primaire proces. Betreffende vacature staat momenteel open.

Ook BghU ondervindt steeds meer last bij het invullen van vacatures en het vinden van goed (opgeleid) personeel. We blijven alert op het verloop en blijven investeren in ons personeelsbeleid. Als managementteam moeten we weten wat er speelt onder het personeel, we moeten de eisen en wensen kennen. Voor de organisatie is het van belang om cruciale functies dubbel in te vullen zodat bij eventueel vertrek er geen gaten ontstaan en problemen in de uitvoering. Daarnaast wil BghU graag verjongen. Dit is geen doel op zich maar kan de organisatie ook in de toekomst aantrekkelijker maken voor jongeren. Daarnaast geven ze weer nieuwe dynamiek aan een organisatie.

### **Ziekteverzuim**

Over de eerste 4 maanden 2023 bedraagt het gemiddelde ziekteverzuim 8,73%. Het relatief hoge ziekteverzuimpercentage wordt met name veroorzaakt door een aantal langdurig zieke medewerkers met niet-werk gerelateerde klachten. Inmiddels zijn enkele medewerkers gedeeltelijk hersteld. Met alle zieke medewerkers zijn afspraken over re-integratie gemaakt. Verwachting is dat het ziekteverzuimpercentage in de komende maanden zal dalen, aangezien een aantal langdurig zieke medewerkers inmiddels een volledige WIA-uitkering toegekend heeft gekregen en binnenkort uit dienst gaan. Ook zijn er 2 langdurig zieke medewerkers die op eigen verzoek binnenkort uit dienst gaan (vervroegd pensioen).

BghU doet er alles aan om het verzuim, daar waar beïnvloedbaar, te beperken. Leidinggevendenden hebben regelmatig contact met zieke medewerkers en ondernemen de vereiste acties in het kader van Wet Verbetering Poortwachter. Hierbij worden zij geadviseerd en ondersteund door de HRM-adviseur. Medewerkers hebben periodiek ook een consult bij de bedrijfsarts. Naast de bedrijfsarts wordt ook een "Praktijkondersteuner bedrijfsarts" ingezet. De praktijkondersteuner bedrijfsarts voert deeltaken namens en in opdracht van de bedrijfsarts uit. De bedrijfsarts blijft eindverantwoordelijk voor de advisering en begeleiding. De praktijkondersteuner bedrijfsarts werkt intensief samen de bedrijfsarts. Met de inzet van de praktijkondersteuner bedrijfsarts worden zieke medewerkers sneller door de arbodienst gesproken (na 2 à 3 weken i.p.v. normaliter 6 weken) en kunnen er sneller eventuele interventies ingezet worden. Het biedt ook ruimte voor de bedrijfsarts om zich voornamelijk te richten op complexe vraagstukken en preventie.

Daar waar nodig worden ook op advies van de arbodienst Zorg van de Zaak interventies ingezet, waaronder psychologische begeleiding, bedrijfsmaatschappelijk werk, arbeidsdeskundig onderzoeken en spoor 2 re-integratietrajecten (trajecten gericht op passende arbeid buiten BghU). Het ziekteverzuim en preventie heeft permanent aandacht van directie en management.

### **Risico-inventarisatie- en evaluatie**

In de eerste 4 maanden van dit jaar is een nieuwe Risico-inventarisatie- en evaluatie uitgevoerd. Doel hiervan is het in kaart brengen van gevaren en risico's m.b.t. de veiligheid, gezondheid en welbevinden van medewerkers als gevolg van het werk en/of de werkomgeving. De uitkomsten zijn inmiddels bekend en zullen op korte termijn met de Ondernemingsraad besproken worden. Tevens zal een plan van aanpak opgesteld worden, waarin maatregelen en acties worden geformuleerd om de risico's en gevaren te elimineren of te beheersen. Ook wordt bekeken op welke punten het arbeidsomstandighedenbeleid verbeterd kan worden en op welke wijze. Uiteindelijke doel is een bieden van een veilige en gezonde werkomgeving waar met plezier gewerkt wordt.

### **Thuiswerkbeleid**

Medewerkers worden sinds het begin van corona gefaciliteerd bij het inrichten van een arbowaardige thuiswerkplek. Dit is in 2023 voortgezet. Het gedeeltelijk thuiswerken heeft een structureel karakter gekregen (2 dagen kantoor/de rest thuis).

### **Vertrouwenspersoon en aantal meldingen**

Begin dit jaar is een nieuwe interne vertrouwenspersoon benoemd. Deze rol richt zich op zowel ongewenst gedrag als op integriteit. Ook heeft BghU een externe vertrouwenspersoon. In de eerste 4 maanden van dit jaar zijn geen meldingen gedaan bij de vertrouwenspersonen.

### **Wet bescherming klokkenluiders**

In het personeelshandboek is een regeling opgenomen over het melden van vermoedens van misstanden. Medewerkers kunnen bij een vermoeden van een misstand advies inwinnen dan wel er rechtstreeks melding doen bij het Huis voor Klokkenluiders. Op de externe onderzoeksprocedure is de Wet bescherming klokkenluiders van toepassing. Zij hebben BghU in de eerste 4 maanden van 2023 niet benaderd voor een onderzoek. Ook zijn er geen misstanden bij de directeur en managers gemeld. Hieruit kunnen we concluderen dat er geen misverstanden hebben plaatsgevonden dan wel niet gemeld en/of onderzocht zijn.

### **CAO Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties 2021-2022 en principeakkoord nieuwe cao (2023)**

De cao Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties (SGO) is van toepassing. In september 2022 zijn de onderhandelingen voor een volgende Cao SGO en Cao Gemeenten gestart. Deze cao's bevatten namelijk dezelfde arbeidsvoorwaarden. Na een relatief lange onderhandelingsperiode is de nieuwe cao uiteindelijk in april 2023 bekrachtigd. Enkele belangrijke punten uit de nieuwe cao zijn:

- De cao geldt van 2 januari 2023 tot 1 januari 2024.
- De salarissen stijgen met ingang van 2 januari 2023 met € 240 bruto per maand. Voor deeltijders geldt een evenredige verhoging. Daarnaast krijgen medewerkers per 2 januari 2023 een loonsverhoging van 2%.
- Medewerkers krijgen 7,2 extra bovenwettelijke verlofuren. Per 2024 geldt 5 mei als een doorbetaalde feestdag.
- De thuiswerkvergoeding wordt € 3,- per dag. Dat was €2,- per dag.

De financiële verwerking hiervan wordt in de 2e Begrotingswijziging voorgelegd.

De onderhandelingen voor de cao 2024 zullen na de zomer starten.

## **4.2 Ontwikkelingen ICT**

### **Transitie ICT-landschap**

In 2022 heeft BghU nieuwe overeenkomsten afgesloten voor de kernapplicaties (Belastingen, Waarderen, BAG-Geo en ESB) en is gestart met de implementatietrajecten voor deze applicaties. De implementatietrajecten zijn inmiddels gereed of in de afrondende fase. 2023 Zal in het teken staan van het optimaliseren van de werkprocessen in de nieuwe kernapplicaties.

Parallel hieraan is in 2023 gestart met de inkooptrajecten voor de ICT-periferie, zoals genoemd in de voorgangsrapportage ICT-inkoop- en aanbestedingsstrategie, d.d. 31 januari 2022. De ICT-periferie bestaat uit de volgende onderwerpen:

- ICT-beheer inclusief Microsoft-licenties
- Werkplekken hardware
- KCC/telefonie
- Mobiele telefonie
- Multifunctionals en betaalzuil
- Documentmanagementsysteem (DMS)

### **ICT-beheer inclusief Microsoft-licenties**

Uiterlijk 1 januari 2024 verloopt de overeenkomst met de huidige leverancier voor het IT-beheer en de IT-infrastructuur. Om tot een nieuwe overeenkomst te komen is gekozen voor een niet-openbare Europese aanbestedingsprocedure, bestaande uit een selectieprocedure en een inschrijvingsprocedure. Met een niet-openbare procedure kan het mogelijke grote aantal inschrijvers op deze specifieke markt door selectie worden beperkt. De selectieprocedure is succesvol afgerond op 19 april 2023. Publicatie van de aanbesteding voor de inschrijvingsprocedure heeft plaatsgevonden op 2 mei 2023. De verwachting is om begin juli 2023 tot contracteren over te gaan. De implementatie van de nieuwe IT-infrastructuur zal op 1 januari 2024 gereed zijn.

Fysieke netwerkvoorzieningen (WAN/LAN/WLAN) blijven belegd bij de eigenaar van het kantoorpand, waarin BghU is gevestigd (gebouwsgebonden dienstverlening).

### **Werkplekken hardware**

BghU heeft de contouren van een nieuw werkplekbeleid geschetst, waarbij een hybride werkplek centraal staat. Dit betekent dat het uitgangspunt is dat iedere medewerker in ieder geval de volgende apparatuur ter beschikking krijgt:

- Laptop
- Beeldscherm met geïntegreerd docking station en accessoires
- Smartphone

Het beeldscherm/docking station zal zowel op de kantoorwerkplek, als op de thuiswerkplek ter beschikking worden gesteld, zodat medewerkers beschikken over de juiste hardware om hun werk goed uit te kunnen voeren, zowel thuis, als op kantoor.

De voorbereidingen voor deze Europese aanbesteding zijn eind 2022 gestart en publicatie zal begin juni 2023 plaatsvinden. Naar verwachting kan de nieuwe overeenkomst begin oktober 2023 worden ondertekend en zal de initiële levering van de nieuwe hardware parallel lopen met de oplevering van de nieuwe IT-infrastructuur vanuit de aanbesteding IT-beheer. BghU wil bij voorkeur de ondersteuning op het gebied van fysiek werkplekkenbeheer na de initiële levering bij een externe dienstverlener beleggen. Conform het (inkoop)beleid van BghU geniet een lokale dienstverlener hierbij de voorkeur. In het najaar van 2023 zullen hiervoor via een (onderhandse) aanbestedingsprocedure plaatselijke partijen worden benaderd. Indien blijkt dat hier geen geschikte partij uit geselecteerd kan worden zal deze aanbesteding alsnog landelijk worden uitgezet.

### **KCC/telefonie**

Het KCC (klantcontactcentrum) is heden onderdeel van de overeenkomst met de huidige leverancier van de IT-infrastructuur van BghU. Aangezien deze overeenkomst per (uiterlijk) 1 januari 2024 verloopt, is in mei 2023 gestart met de voorbereiding voor de aanbesteding van een nieuw KCC, waarvoor het contracteren en de implementatie voor 1 januari 2024 moeten zijn afgerond. In deze aanbesteding zal tevens het contracteren van de benodigde vaste lijnen (SIP) worden meegenomen.

### **Mobiele telefonie**

BghU heeft deelgenomen aan het landelijke aanbestedingstraject GT Mobiele Communicatie 3 van de VNG t.b.v. mobiele spraak- en data-abonnementen. Deze aanbesteding is afgerond en dit heeft geleid tot een raamovereenkomst met twee leveranciers. Door middel van een mini-competitie zal met één van de leveranciers een nadere overeenkomst worden afgesloten. De verwachting is dat dit traject in september 2023 is afgerond.

### **Multifunctionals en betaalzuil**

Eind 2022 is via een enkelvoudig onderhandse procedure een nieuwe betaalzuil aangeschaft ter vervanging van de huidige. Deze betaalzuil zal in juni 2023 in gebruik worden genomen, gelijktijdig met de nieuwe betaalapplicatie voor de klantbalie. Tevens is in mei 2023 gestart met de inkoopprocedure ter vervanging van de multifunctionals voor intern printen en scannen. De verwachting is dat ook deze aanbesteding via een enkelvoudig onderhandse procedure kan verlopen. Levering en installatie zal dan uiterlijk in september 2023 plaatsvinden.

### **Documentmanagementsysteem (DMS)**

De nieuwe belastingapplicatie beschikt over een beperkt DMS waarmee de correspondentie van belastingplichtigen gearhiveerd kan worden. In het najaar van 2023 zal worden onderzocht of dit voor alle aan belastingen gerelateerde poststukken afdoende is om te voldoen aan de eisen van de Archiefwet. Op het moment dat blijkt dat er niet kan worden voldaan aan deze eisen zal in 2024 een aanbesteding plaats vinden waarin naast belasting gerelateerde zaken ook de overige documenten (overeenkomsten, bestuursbesluiten, contracten, etc.) meegenomen zullen worden maar ook de brondocumenten van de BAG Lopik. Wordt wel voldaan aan de eisen zal alsnog een aanbesteding plaats vinden maar dan alleen met betrekking tot het correct bewaren van de laatstgenoemde onderdelen. Hierdoor zal naar verwachting niet een heel uitgebreid DMS aangeschaft hoeft te worden.

### **Overige inkoop- en implementatietrajecten**

#### *Druk-, print- en scanwerk*

Medio 2022 is gestart met de voorbereiding van de Europese aanbesteding voor druk-, print- en scanwerk inclusief postverzending. Publicatie heeft plaatsgevonden op 1 december 2022 en de gunning is afgerond op 15 maart. Hierop zijn geen bezwaren ontvangen. De nieuwe overeenkomst gaat in per 1 juli. Aangezien de huidige leverancier ook voor de nieuwe termijn is gecontracteerd, zal de implementatie in mindere mate impact op de capaciteit van BghU hebben. In juni 2023 zal worden gestart met het implementatietraject.

#### *Beeldmateriaal*

Samen met de deelnemende gemeenten is in 2022 onderzocht of gekozen zou worden voor de laatste verlengingsoptie van de geldende raamovereenkomst voor beeldmateriaal (luchtfoto's, obliekfoto's en 360 graden-panoramafoto's). Niet verlengen zou een Europese Aanbesteding in 2022 voor een nieuwe raamovereenkomst per 2023 tot gevolg hebben. In goed overleg is besloten alsnog gebruik te maken van de laatste verlengingsperiode bij de huidige leveranciers Kavel10 en Cyclomedia. Dit betreft de levering van het beeldmateriaal in 2023. Voor 2024 en verder zal een nieuwe raamovereenkomst moeten worden afgesloten. Voor zomer 2023 zal gezamenlijk een nieuwe Europese aanbestedingsprocedure worden opgestart.

## **4.3 Bedrijfsvoering**

### **Huisvesting**

De inrichting van de eigen etages in het stadskantoor Utrecht behoeven aanpassingen sinds corona en het deels op kantoor en deels thuis werken. Enerzijds liften we mee met de gebouwgebonden aanpassingen van gemeente Utrecht zelf en anderzijds wordt een aantal prangende aanpassingen onder projectbegeleiding van Utrecht eerder in tijd uitgevoerd (overlegruimtes). De kosten ertoe zullen ten laste van de begroting 2023 komen.

### **Beleid en organisatie**

Het strategisch informatiebeveiligingsbeleid is door het bestuur vastgesteld tot het jaar 2024. Het beleid moet in 2023 geactualiseerd en meerjarig vastgesteld worden.

### **Baseline Informatiebeveiliging Overheid**

Recent is een adviesrapport met een top 10 risico's, gebaseerd op de Baseline Informatiebeveiliging Overheid opgeleverd. Het rapport bevat een plan van aanpak met bijbehorende BIO-maatregelen om de top 10 risico's te mitigeren. De maatregelen worden binnen de organisatie geïmplementeerd om te kunnen voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid.

### **Bewustwording**

Bewustwording over informatiebeveiliging en privacy verloopt via de Nano-learning. Daarnaast wordt een jaarplan ontwikkeld met bewustwordingsactiviteiten om de bewustwording over informatiebeveiliging en privacy verder te verhogen.

### **Audits**

De DigiD audit wordt in het vierde kwartaal 2023 uitgevoerd.

### **Voortgang archieffunctie**

In P1 is vooral nadruk gelegd op het vergroten van de kennis op het gebied van archiefbeheer. Middels een door gemeente Utrecht georganiseerde cursus op het gebied van recordmanagement. Hiermee wordt er gehoor gegeven aan een belangrijke aanbeveling die toezichthouder Het Utrechts Archief (HUA) aan BghU heeft gedaan. Deze cursus loopt door tot in de zomer. Met behulp van de opgedane kennis zal er uitvoering worden gegeven aan de eerder opgemaakte risicoanalyse.

## **4.4 Risicomanagement**

Het berekende restrisico (benodigde weerstandsvermogen) in de begroting t.w.v. € 420.000 is -na herijking in het kader van de ontwerpbegroting 2024- opgehoogd naar € 437.500 (geen stelselwijziging belastingen, risico foutief kohier verhoogd, geen na-ijl effecten corona, toevoeging risico uitval systemen). In de jaarstukken 2022 bedroeg het beschikbare weerstandsvermogen € 488.870 waarbij begin 2023 geen wijzigingen op het totaalbedrag zijn aangebracht. Hierdoor bedraagt de huidige weerstandsratio 1,12. Kanttekening daarbij is nog dat de gevormde bestemmingsreserves vanuit de jaarstukken 2022 geen onderdeel uit mogen maken van het weerstandsvermogen. Deze middelen zijn, zonder verdere besluitvorming, niet direct beschikbaar om risico's in de bedrijfsvoering af te dekken

# Vaststellingsbesluit

Besluit:

1. Kennis te nemen van de voortgang van BghU over het begrotingsjaar 2023;
2. De eerste bestuursrapportage BghU 2023 vast te stellen.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het bestuur BghU van 28 juni 2023, te Utrecht.

Het Bestuur van BghU,

de voorzitter

de secretaris,

J.C.H. Haan

M. Vrisou van Eck